



LOV TELECOMUNICACIONES SAS

www.lov.com.co

TERMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA COMERCIAL

1. Política de uso de los servicios

De conformidad con el artículo 5, numeral 3 de la Ley 1480 de 2011, y la Resolución CRC 5050 de 2016, se entiende como consumidor o usuario "...toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Así mismo se entiende incluido en el concepto de consumidor el de usuario."

La política de uso contempla las condiciones necesarias para garantizar que los usuarios LOV reciban un servicio con las mejores condiciones de calidad, garantizando la prevención del fraude, el uso indebido e inadecuado de los recursos que LOV pone a disposición de sus usuarios. Es por ello que los servicios prestados por LOV a sus usuarios, son considerados de uso estrictamente personal, intransferible y no pueden ser utilizados con propósitos de explotación comercial, reventa, uso indebido, inadecuado y actividades de carácter ilegal. En el caso que un usuario sea identificado dando un uso inapropiado del servicio, LOV se reserva el derecho de desactivar los servicios contratados por el usuario.

Sin limitarse a los usos descritos a continuación se consideran de carácter "comercial" y/o "ilegal":

- Vender o utilizar al por mayor cualquier servicio prestado por LOV con cualquier tipo de dispositivo que desvíe las llamadas de voz y/o datos, manteniendo una línea / llamada abierta durante largos periodos de tiempo para establecer un 'by-pass' de comunicación.
- Utilizar el servicio prestado por LOV para establecer una conexión con un dispositivo que transmita o reciba automáticamente mensajería de texto (SMS) u otro tipo de información.
- Utilizar el servicio prestado por LOV para establecer una conexión con un dispositivo que genere o reciba automáticamente llamadas y/o mensajes a partir de una lista o generados aleatoriamente.



- Realizar o recibir llamadas dentro de la red con fines de reventa, reabastecimiento o explotación comercial y/o irracional
- Compartir la conexión de internet con otros dispositivos o equipos celulares que generen un alto tráfico de datos y que pueden afectar la capacidad o funcionalidad de la red.
- LOV se reserva el derecho a optimizar, ajustar y/o restringir, sin previo aviso, el servicio de tethering o compartición de datos con otros dispositivos para mantener/mejorar la experiencia de los clientes.
- LOV se reserva el derecho de bloquear protocolos/aplicaciones usados para descargar contenido que faciliten la violación de derechos de autor o que atenten contra la integridad sexual de niños, niñas y adolescentes.
- LOV se reserva el derecho a optimizar la calidad de video para mantener/mejorar la experiencia de los clientes.
- Hacer uso de los servicios prestados por LOV en lugares no permitidos o restringidos por las autoridades locales y/o nacionales.

2. Consulta la política de usos prohibidos aquí

<https://lov.com.co/ES/repos/files/lov/legales%5fpdf/USOS%5fPROHIBIDOS%2epdf>

Activación

- Para la activación del servicio de LOV el usuario debe ser mayor de edad y contar con un documento de identificación válido y vigente emitido en la república de Colombia: Cédula de ciudadanía y Cédula de extranjería
- Para iniciar el proceso de activación el usuario debe insertar la nueva SIM LOV en su equipo celular.
- Para continuar con el proceso de activación el usuario reconoce y acepta los términos y condiciones de la oferta de LOV incluidos en el presente documento, así como la política de tratamiento de datos personales los cuales pueden ser consultados en cualquier momentos en www.lov.com.co/terminosycondicionesdelaofertacomercial



- El Usuario LOV puede iniciar la activación por medio de las siguientes alternativas:
 - Marcando desde tu celular con la SIM LOV al *700# y esperar las instrucciones que serán enviadas directamente al teléfono.
 - Ingresando a <https://lov.com.co/trae%5ftu%5fnumero> y siguiendo las instrucciones que se indican en la página WEB de LOV.
 - Marcando *777 desde su línea LOV y siguiendo las instrucciones del IVR.
- Es indispensable para realizar el proceso de activación que el Usuario tenga a la mano su documento de identificación personal.
- En el momento de realizar el proceso de activación el usuario debe ingresar la información personal solicitada, la cual será consultada y validada a través de la central de riesgo. Consulte la Política de tratamiento de datos personales en <https://lov.com.co/ES/repos/files/lov/legales%5fpdf/POLITICAS%5fDE%5fTRATAMIENTO%5fDE%5fDATOS%5fPERSONALES%2epdf>
- Una vez finalice el proceso de activación de manera exitosa, recibirás un mensaje donde se te informará el número de la línea LOV asignado.
- A partir de ese momento tu línea LOV quedará habilitada para su uso.
- Dando cumplimiento a la regulación colombiana es indispensable registrar a través de nuestro IVR (*777) o en la página WEB <https://lov.com.co/homologation> el serial de tu equipo celular, lo cual es necesario para evitar futuros bloqueos de tu equipo.
- No olvides registrarte en la página WEB <https://lov.com.co> donde podrás tener acceso a tu historial de consumos, administración de tus planes y paquetes, inscribir tu tarjeta de crédito / débito para programar tus compras recurrentes, consulta de saldo y otros beneficios.
- Cuando el usuario compra la SIM LOV a través de alguno de los canales autorizados LOV, incluimos un bono de Bienvenida con los siguientes recursos: 150 Minutos a cualquier operador, 1GB y Whatsapp Chat Ilimitado, con una vigencia de 15 días a partir de la activación de la SIM LOV.

3. Cobertura

Los usuarios LOV pueden consultar las zonas de cobertura del servicio en <https://lov.com.co/cobertura>



4. Portabilidad

La Portabilidad es un procedimiento opcional, si el usuario no quiere hacer uso del nuevo número asignado por LOV para su línea y prefiere conservar el número que viene utilizando en su anterior operador.

- Para iniciar el proceso de portabilidad debes tener tu antigua SIM Card (La del número que deseas conservar) en tu teléfono celular.
- Ingresar a la página <https://lov.com.co/trae%5ftu%5fnumero> y diligenciar los campos solicitados
- El usuario puede seleccionar la fecha en la cual quiere que se realice su portabilidad.
- El proceso de portabilidad es un procedimiento seguro que requiere de un Número de Identificación Personal (NIP) de 5 dígitos. Este es enviado a través de mensaje de texto a la línea de tu anterior operador. El usuario debe asegurar tener la SIM Card de su otro operador y el teléfono prendido al momento de solicitar la portabilidad y así garantiza que llegue el mensaje con el NIP.
- El usuario debe tener en cuenta las siguientes condiciones para garantizar su correcta portabilidad de su línea a LOV:
 - La línea debe estar en estado activo en el otro operador.
 - La línea no puede estar bloqueada o reportada por pérdida, robo o fraude.
 - Si la línea es pospago en el otro operador, el titular de la línea debe hacer la solicitud directamente y su información se debe ver reflejada en los campos de solicitud de la portabilidad de la página WEB.
 - Si la línea se encuentra a nombre de otra persona, la portabilidad será rechazada.
 - Si la línea es pospago debe estar al día en los pagos al momento de realizar la portabilidad. De no ser así la portabilidad será rechazada.
 - Para que la portabilidad se realice de manera exitosa el Usuario debe haber pagado al operador donante de la numeración las obligaciones asociadas al servicio cuyo plazo se encuentre vencido o venza en la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad.
- La portabilidad será rechazada si el usuario no cumple con las condiciones mencionadas anteriormente. El rechazo de la portabilidad se hace en el sistema de portabilidades de Colombia. Este proceso no es ejecutado directamente por LOV.



- De acuerdo con la regulación vigente cuando el usuario presente la solicitud de portación de lunes a viernes, dentro de las 8 a.m. y las 3 p.m. su número será activado en la madrugada del día hábil siguiente. Si la solicitud es presentada en un horario distinto la activación se realizará en el segundo día hábil siguiente.
- Si la portabilidad es exitosa, el usuario se quedará sin servicio en el otro operador en la fecha seleccionada para la portabilidad. En ese momento, deberá ingresar la SIM LOV en su equipo para empezar a usar el servicio.

5. Recargas

- Las recargas de saldo podrán ser realizadas por los usuarios LOV a través de la pagina web de LOV desde un valor mínimo de \$3.000 y por un valor mínimo de \$1.000 en los puntos de recarga.
- Las recargas podrán realizarse a través de <https://lov.com.co/recarga> o a través de los puntos de recarga dispuestos a nivel nacional. Consulta la red de Gestores de recarga a nivel nacional <https://lov.com.co/recarga>
- Los usuarios LOV podrán inscribir en www.lov.com.co una tarjeta de crédito o débito para programar recargas de manera automática.
- Consulta los términos y condiciones para pagadores en el numeral 15 de este documento.
- Los saldos de las recargas que realicen los usuarios LOV podrán utilizarse para:
 - Hablar a cualquier destino nacional a tarifa básica
 - Enviar mensajes de texto a cualquier destino nacional a tarifa básica
 - Adquirir planes y/o paquetes de voz y datos
 - Renovar planes
- Los saldos de las recargas que realicen los usuarios LOV no vencen mientras la línea se encuentre en estado activo.
- Una línea pasará a estado inactivo si en el término de 90 días no presenta ningún tipo de evento. Se considera un evento:
 - Una llamada completada (saliente o entrante)
 - Envío de un SMS
 - Navegación en Internet y/o Tráfico de datos móviles a través de la red LOV



- Si la línea es cancelada por inactividad, portada a otro operador o por cancelación voluntaria, no se realizará devolución del saldo en dinero o en servicio. Por lo tanto, el saldo debe utilizarse antes de solicitar la cancelación o portación de la línea.
- En caso de suspensión voluntaria o por robo por un tiempo mayor a 60 días el usuario pierde el saldo acumulado a la fecha.
- Los usuarios pueden consultar su saldo disponible a través de:
 - Ingresando a su cuenta en www.lov.com.co
 - Marcando desde su línea LOV *700# y seleccionando la opción 1: Consultar Tu Saldo.
 - Marcando *777 desde su línea LOV y seleccionado la opción 1: Consultar Tu Saldo.
- Un usuario LOV puede solicitar un saldo de emergencia, para esto debe:
 - Llevar al menos 3 meses con una línea activa LOV
 - El valor del saldo de emergencia es de \$1000.
 - El Costo del uso de saldo de emergencia \$100
 - Tener en cuenta que el valor del saldo de emergencia y el costo de su uso será descontado en su totalidad y de manera automática de la siguiente recarga que realice el usuario.
 - El saldo de emergencia podrá solicitarse cuando el usuario tenga \$300 o menos en su saldo.
 - Solo se puede hacer una solicitud de saldo de emergencia a la vez.
 - Para solicitar el saldo de emergencia el usuario dispone de las siguientes alternativas:
 - Marcando desde su línea LOV *700# y seleccionando la opción 4: Otros Servicios
 - Marcando *777 desde su línea LOV, opción 4: Solicitar Saldo de Emergencia
- Un usuario LOV puede hacer transferencia de saldo a otro usuario LOV. Para esto debe:
 - Contar con una línea activa LOV
 - Disponer de saldo suficiente.
 - Tener en cuenta que el rango permitido para hacer transferencias de saldo es de \$3000 hasta \$100.000
 - Tener en cuenta que el usuario podrá transferir hasta \$500.000 de manera acumulada en un lapso de 30 días



- Para hacer una transferencia el usuario que la realiza debe quedar con mínimo \$3.000 pesos de saldo en su línea.
- Las transferencias de saldo solo se pueden realizar entre líneas LOV.

6. Tarifa Básica (Por demanda)

- La Tarifa Básica es aquella que aplica para el uso de los recursos de voz (Nacional y LDI), Mensajes de Texto SMS (Nacional y LDI) que no sea usado como parte de los planes o paquetes disponibles para los usuarios LOV.
- Los recursos de voz se tarifican a \$4 por segundo a móviles y fijos en Colombia.
- Los recursos de datos se tarifican a \$150 por Megabyte.
- Los recursos de Mensajería de Texto se tarifican a \$100 por mensaje originado a móviles en Colombia.
- Los valores indicados anteriormente incluyen IVA

7. Planes y Paquetes

- Los usuarios LOV podrán adquirir con el saldo de su recargas cualquiera de los planes disponibles, los cuales incluyen una variedad de recursos de voz, datos y mensajería:

Nombre de Plan	Vigencia en días	Minutos Nacionales incluidos a cualquier operador	Minutos incluidos a otros usuarios LOV	Datos Incluidos (MB - Magabytes)	Mensajes de texto a otros operadores Nacionales	Mensajes de texto a otros usuarios LOV
LOV 1	1	20 minutos	Ilimitados	50 MB	-	Ilimitados
LOV 2	2	50 minutos	Ilimitados	400 MB	-	Ilimitados
LOV 6	6	Ilimitados	Ilimitados	1024 MB	Ilimitados	Ilimitados
LOV Semana	7	Ilimitados	Ilimitados	500 MB	Ilimitados	Ilimitados
LOV 10	10	Ilimitados	Ilimitados	2048 MB	Ilimitados	Ilimitados
LOV Quincena	15	Ilimitados	Ilimitados	2560 MB	Ilimitados	Ilimitados
LOV 30	30	Ilimitados	Ilimitados	5120 MB	Ilimitados	Ilimitados



LOV 30 Plus	30	Ilimitados	Ilimitados	13312 MB	Ilimitados	Ilimitados
LOV 30 Ultra	30	Ilimitados	Ilimitados	30720 MB	Ilimitados	Ilimitados
LOV 30 MAX	30	Ilimitados	Ilimitados	40920 MB	Ilimitados	Ilimitados

- Las vigencias de los recursos son de 1, 2, 6, 7, 10, 15 y 30 días dependiendo del plan seleccionado por el usuario.
- Todos los planes cuentan con recursos de Whatsapp Chat Ilimitados por el tiempo de vigencia del plan.
- Otros servicios de navegación descuentan de las Megas incluidas en el plan. Una vez consumida la capacidad del plan durante el periodo de vigencia, el usuario podrá seguir navegando con la compra de un paquete.
- Todos los planes LOV son de renovación automática y de pago recurrente. Una vez el cliente ha inscrito un plan, los recursos se renovarán de acuerdo a la vigencia, siempre y cuando el usuario cuente con el saldo suficiente en su línea para cubrir el valor total del plan.
- El usuario cuenta con 5 días luego del vencimiento de su plan para evitar perder la programación de la recurrencia. Luego de este periodo el usuario deberá hacer nuevamente el proceso de compra del plan de su elección.
- Si no quieres que el plan se renueve porque deseas cambiarlo por otro o no quieres tener más un plan, deberás recargar un valor menor o cancelarlo. El procedimiento de cancelación de un plan lo puedes realizar a través de:
 - Ingresando a su cuenta en www.lov.com.co
 - Marcando desde su línea LOV *700# y seleccionando la opción 3: Gestionar planes o paquetes.
 - Marcando *777 desde su línea LOV y seleccionando la opción 2: Gestionar planes y paquetes.
- El servicio de navegación en tus planes cuenta con la opción de prender / apagar datos a través de: *700# y *71# para que puedas controlar tu consumo. La opción de navegación viene encendida al momento de activación de la SIM LOV y será a discreción del usuario apagarla. Para aquellos planes que incluyen el servicio de Whatsapp Chat, éste seguirá funcionando así la opción de datos esté apagada.



- Una vez al usuario se le terminan las megas incluidas en su Plan activo podrá seguir navegando si adquiere un paquete adicional o una vez se renueve su plan.
- Una vez al usuario se le terminan los minutos incluidos en su Plan activo, podrá seguir hablando a la tarifa básica por demanda, siempre y cuando tenga saldo en su cuenta. Si no tiene saldo en su cuenta podrá seguir hablando si adquiere un paquete adicional o una vez se renueve su plan.
- Una vez al usuario se le terminan los mensajes de texto incluidos en su Plan activo, podrá seguir originando mensajes a la tarifa básica por demanda, siempre y cuando tenga saldo en su cuenta. Si no tiene saldo en su cuenta podrá seguir enviando mensajes una vez se renueve su plan.
- LOV cuenta con 2 tipos de paquetes:
 - Paquetes de Minutos. Contamos con paquetes de 30, 60, 200, 400 y 600 minutos. Si el usuario desea adquirir uno de estos paquetes debe contar con saldo suficiente en su línea para cubrir el valor del paquete. Consulta los precios aquí <https://lov.com.co/planes>
 - Paquetes de Datos. Contamos con paquetes de 150, 250, 750, 1.536 y 4.096 MB. Si el usuario desea adquirir uno de estos paquetes debe contar con saldo suficiente en su línea para cubrir el valor del paquete. Consulta los precios aquí <https://lov.com.co/planes>
- El precio de todos los planes y paquetes incluye IVA.
- Para comprar un plan / paquete, el usuario debe contar con saldo suficiente en su línea para cubrir su costo. El saldo se debitará automáticamente en el momento de la compra del plan / paquete o al momento de recargar.
- Los Usuarios con una línea activa LOV cuentan con varias alternativas para adquirir un Plan o Paquete:
 - Ingresando a su cuenta en www.lov.com.co
 - Marcando desde su línea LOV *700# y seleccionando la opción 2: Comprar Planes o Paquetes.
 - Marcando *777 desde su línea LOV y seleccionado la opción 2: Compra planes y paquetes.
- Una vez el usuario ha comprado un plan o paquete recibirá un mensaje de confirmación e iniciar el uso de sus recursos.



8. Condiciones generales de la Oferta

- Los precios de la oferta de LOV son en Pesos Colombianos (COP) e incluyen IVA.
- Las tarifas, planes y paquetes tienen vigencia hasta el 30 de Junio de 2022. Sin embargo, LOV se reserva el derecho de hacer cambios de precios en la oferta, los cuales se podrán aplicar 5 días después de su fecha de comunicación.
- Los recursos no consumidos dentro del periodo de vigencia de los planes y paquetes no serán renovados para el periodo siguiente.
- Los usuarios solo podrán tener un plan activo a la vez. Si el usuario quiere cambiar de plan, debe cancelar el plan vigente e inscribir el nuevo usando alguna de las opciones mencionadas anteriormente. En caso que el plan cancelado cuente aun con recursos, estos permanecerán hasta la finalización de su vigencia.
- El usuario podrá tener varios paquetes activos al mismo tiempo.
- El usuario puede cancelar su plan,
 - o Ingresando a su cuenta en www.lov.com.co
 - o Marcando desde su línea LOV *700# y seleccionando la opción 3: Gestionar planes o paquetes.
 - o Marcando *777 desde su línea LOV y seleccionado la opción 2: Gestionar planes y paquetes.
- La vigencia de los planes y paquetes se cuenta a partir de la confirmación de compra que reciba el usuario vía mensaje de texto y varía dependiendo del plan / paquete seleccionado. La vigencia se basa en fecha y hora.
- Al finalizar la vigencia del plan, el usuario deberá contar con saldo suficiente en su línea para cubrir el valor total de la renovación del plan. Si el usuario tiene saldo, las condiciones del plan se renovarán automáticamente y se notificará al Usuario.
- Si el usuario no tiene saldo suficiente para la renovación del plan, contará con 5 días para recargar y renovar su plan. Después de este periodo, la suscripción se desactivará y el usuario deberá comprar nuevamente el plan para adquirir los recursos. Si el usuario desea cambiar de plan, debe realizar la cancelación de su plan anterior antes de los 5 días o esperar que el periodo termine.
- Los recursos de voz incluidos en cada plan se tarifican en segundos y aplican para llamadas a destinos fijos y móviles dentro del territorio colombiano.
- Una vez consumidos los recursos de voz el usuario podrá adquirir paquetes o usar su saldo por demanda con la Tarifa básica mencionada anteriormente.



- Todos los planes cuentan con recursos de Whatsapp Chat Ilimitados por el tiempo de vigencia del plan.
- El uso de Whatsapp Chat ilimitado aplica solo para los mensajes de texto intercambiados a través de la aplicación. Otros servicios de la aplicación tales como ubicaciones, mensajes de voz, videollamadas, llamadas, imágenes, fotos y videos (Entre otros que implemente en un futuro Whatsapp) descuentan de los recursos de Megabytes incluidos de acuerdo al plan y/o paquete.
- Otros servicios de navegación descuentan de los Megabytes incluidos en el plan. Una vez consumida la capacidad del plan, el usuario podrá seguir navegando si adquiere un paquete adicional o una vez se renueve su plan.
- Los recursos de navegación incluidos en cada plan / paquete se tarifican en Kilobytes (KB).
- Los recursos de voz incluidos en cada plan / paquete se tarifican en Segundos (Sg).
- Los recursos de mensajería SMS incluidos en cada plan se tarifican en unidades.
- El uso de los recursos está sujeto a la Política de uso incluida en el presente documento.
- El usuario entiende y acepta expresamente que la velocidad de navegación depende de las condiciones de cobertura y congestión de red, la intensidad de la señal recibida, nivel de carga de la batería de su equipo, condiciones meteorológicas y del equipo utilizado.
- La velocidad máxima de descarga que puedes alcanzar en cobertura 4G (LTE) es de 20Mbps; si tienes cobertura 3G (H+) la velocidad máxima de descarga es de 8Mbps y si la cobertura es 2G (GPRS, EDGE) la velocidad máxima de descarga es de 128 Kbps.
- El nombre del producto y la marca Whatsapp es propiedad de Facebook. El uso de esta es únicamente informativa y no implica asociación alguna con LOV.
- El Usuario acepta que la red de LOV funciona solo como medio de transporte y que no somos responsables por el funcionamiento de aplicaciones de terceros que se descarguen en el celular. El uso de las aplicaciones es bajo su propio riesgo.
- El servicio de acceso a Internet se presta sin bloqueo a páginas web o acceso a aplicaciones, excepto aquellos sitios que por disposición legal estén prohibidos o con acceso restringido, al igual que de aplicaciones que intenten obtener el servicio de navegación de forma gratuita o que interfiera con el adecuado funcionamiento de la red.
- LOV no presta en la actualidad servicio de Roaming internacional.
- El consumo de las aplicaciones de medición de velocidad descontarán de los recursos del plan / paquete del usuario.



9. Larga Distancia Internacional

- Los recursos de voz internacional se tarifican por minuto.
- Los consumos de larga distancia internacional descuentan del saldo que tiene el Usuario en su línea a la tarifa establecida según el destino.
- Las llamadas y mensajes SMS internacionales no están incluidas en ninguno de los planes o paquetes LOV.
- Las llamadas y mensajes SMS internacionales son servicios por demanda.
- La tarifa del valor del minuto depende del grupo del destino internacional de acuerdo con la siguiente zonificación:

ZONA	TARIFA POR MINUTO
Zona 1: Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México.	\$ 250
Zona 2: Latinoamérica y Europa: Alemania, Argentina, Austria, Brasil, Bulgaria, Chile, Costa Rica, Dinamarca, Ecuador, España, Finlandia, Francia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Luxemburgo, Mónaco, Noruega, Países Bajos, Panamá, Paraguay, Perú, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumania, Suiza, Uruguay, Vaticano y Venezuela (no aplica para el indicativo +58 212).	\$850
Zona 3: Argelia, Arabia Saudita, Australia, Bangladesh, Bermuda, Brunei, Bután, Camerún, China, Chipre, Egipto, Guam, Guayana Francesa, Hong Kong, India, Islas Cocos, Israel, Japón, Kenia, Kuwait, Laos, Líbano, Macao, Malasia, Martinica, Mongolia, Nigeria, República Dominicana, Singapur, Tailandia y Taiwán.	\$1250
Zona 4 Andorra, Antigua y Barbuda, Antillas Holandesas, Aruba, Bahamas, Barbados, Bélgica, Belice, Birmania, Bolivia, Burundi, Costa de Marfil, Croacia, Cuba, El Salvador, Etiopía, Fiji, Filipinas, Georgia, Gibraltar, Granada, Grecia, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, Indonesia, Irán, Islas Caimán, Islas Faroe, Islas Malvinas, Islas	\$5500



Virgenes Británicas, Jamaica, Jordania, Kazajistán, Kirguistán, Latvia, Liberia, Liibia, Liechtenstein, Lituania, Macedonia, Malawi, Malta, Mauricio, Mayotte, Micronesia, Montserrat, Namibia, Nepal, Nueva Zelanda, Nicaragua, Omán, Pakistán, Palau, Palestina, Polinesia Francesa, Qatar, Rusia, San Cristóbal y Nieves, Serbia, Isla de San Martín, Eslovenia, Sudáfrica, Corea del Sur, Sri Lanka, Surinam, Swazilandia, Suecia, Tajikistan, Tanzania, Togo, Trinidad y Tobago, Turquía, Uganda, Ucrania, Emiratos Árabes Unidos, Vietnam y Zimbabue.	
Mensajería SMS Internacional	\$150

- LOV no presta en la actualidad servicio de LDI a destinos satelitales.
- LOV se reserva el derecho a modificar los precios de los productos cuando lo considere necesario

10. Líneas especiales

- Las llamadas a líneas 018000 son sin costo para el usuario, no descuentan de recursos, ni de saldo.
- No está habilitada la marcación a líneas 01800 y 01900
- El servicio de información 113 no está disponible para los Usuarios LOV.

11. Reposición de SIM Card

- Si el Usuario requiere la reposición de la SIM LOV debe comunicarse a la línea gratuita 018000413788
- La reposición de la SIM LOV tiene un costo de \$10.000
- Los tiempos de entrega de la SIM LOV en ciudades principales es de hasta 3 días hábiles, otros municipios hasta 5 días hábiles

12. Protección de Información personal.

En LOV damos cumplimiento a la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013 sobre protección de datos personales. Consulta nuestras políticas aquí

<https://lov.com.co/ES/repos/files/lov/legales%5fpdf/POLITICAS%5fDE%5fTRATAMIENTO%5fDE%5fDATOS%5fPERSONALES%2epdf>



13. Registro del teléfono celular.

- Recuerda que el registro del equipo celular es un requerimiento regulatorio y es tu responsabilidad realizar este proceso para evitar su bloqueo. Tienes 20 días calendario a partir de la recepción del mensaje de texto que te enviamos a tu línea LOV para registrar tu equipo celular.
- Si el equipo no es registrado dentro de los tiempos establecidos, de acuerdo con la ley bloquearemos tu equipo celular.
- El proceso de registro de tu equipo se puede realizar a través de nuestro IVR (*777), para mayor información acerca de cómo realizar el proceso, puedes consultarlo en nuestra página web <https://lov.com.co/login%5fdevice>
- Ten presente que para hacer el registro de tu equipo celular debes ser dueño de tu equipo, haberlo adquirido legalmente, ser usuario LOV y estar registrado en nuestra página web.

14. Equipos Homologados.

- El Usuario reconoce que para hacer uso de la red y de los servicios LOV deberá contar con un equipo debidamente homologado en Colombia. Consulta la lista de equipos homologados aquí <https://lov.com.co/login%5fdevice>
- El servicio de navegación solo estará disponible para equipos celulares del tipo smartphones, no aplica para dispositivos Datacard.
- El Usuario reconoce que para el funcionamiento óptimo de los servicios de navegación en Internet se requiere contar con un equipo terminal que soporte tecnologías 4G+, 4G, HSPA+, HSDPA o UMTS en la banda de 1900 MHz o banda 4 AWS de 1700 MHz y la banda 28 APT 700Mhz.

15. Términos y Condiciones para pagadores

Formas de Pago en LOV TELECOMUNICACIONES

En LOV te damos diferentes opciones de pago para hacerte la vida más fácil. Desde la forma presencial en la que vas a un punto de venta y pides una recarga, como también la forma más cómoda, desde donde estés, con tu celular o un computador con conexión a internet.



- **Recargar directamente en punto de venta:** puedes recargar en canales físicos propios o de nuestros aliados y convertir la recarga en producto, o puedes usar la recarga para hablar o navegar en tu tarifa básica.
- **Recargar/Comprar desde tu celular o tu computador:** puedes recargar o comprar producto con tarjeta de crédito, tarjeta débito o pagos PSE a través de nuestra página web <https://lov.com.co/recarga> Las recargas y compras a través de nuestro portal web desde un valor mínimo de \$3.000 y por un valor mínimo de \$1.000 en los puntos de recarga.. Al ingresar a nuestro portal <https://lov.com.co/recarga> tienes la posibilidad de hacer recargas sin necesidad de registrarte como usuario. También puedes registrarte y podrás realizar tanto recargas como compras de planes y paquetes que estén disponibles.
- **Recarga automática:** puedes inscribir tu tarjeta de crédito y/o tu tarjeta débito y programar la recarga automática para que estemos conectados en todo momento. Tu decides el monto a recargar y la periodicidad de la recarga. Esta periodicidad se puede determinar definiendo un día específico del mes (Ejemplo: todos los 23 de cada mes) o determinando una frecuencia en días (Ejemplo: cada 15 días). Con esta forma de pago tu inscribes la tarjeta de crédito y/o la tarjeta débito y la puedes desvincular en cualquier momento. Esto solo lo puedes hacer a través de nuestra página web <https://lov.com.co/recarga>
- **Pagar con mi Tarjeta Guardada:** puedes inscribir tu tarjeta de crédito para que no tengas que llenar formularios de pago cada vez que quieras recargar o comprar producto. Esto lo haces a través de nuestra página web <https://lov.com.co/recarga> Aquí no hay recurrencia, tu eliges cuando pagar. Puedes pagar con tu tarjeta guardada Recargas, Planes y Paquetes. Puedes desvincular la tarjeta de crédito en cualquier momento.